**Jornada Completa do Usuário – UrbanAccess (Aplicativo)**

**Usuária: Sandra Oliveira – Cuidadora Comunitária**

**Contexto:**  
Sandra, 45 anos, é cuidadora comunitária. Ao acompanhar um idoso ao posto de saúde, encontra uma calçada totalmente danificada e decide registrar o problema usando o aplicativo UrbanAccess, já instalado em seu celular.

**Etapas da Jornada**

1. **Abertura do aplicativo**  
   Sandra toca no ícone do UrbanAccess para abri-lo no celular.
2. **Tela inicial – Primeira vez no app**  
   Como ainda não possui conta, clica em **“Cadastre-se”**.
3. **Formulário de cadastro**
   * Nome completo: Sandra Oliveira
   * CPF: 123.456.789-00
   * E-mail: [sandra.oliveira@email.com](mailto:sandra.oliveira@email.com)
   * Telefone: (11) 99999-0000
   * Criação e confirmação de senha
   * Aceitação dos termos de uso
   * Toca em **“Criar Conta”**
4. **Confirmação de conta**  
   Recebe uma mensagem informando que a conta foi criada com sucesso. Não há necessidade de validar e-mail; o app já permite acesso direto ao sistema.
5. **Primeiro acesso**  
   Após o cadastro, o app redireciona Sandra automaticamente para a **tela principal do usuário**.
6. **Painel inicial**  
   Sandra vê um mapa interativo com denúncias próximas e o botão **“Nova Ocorrência”**.
7. **Registro de ocorrência**
   * Toca em **“Nova Ocorrência”**
   * Categoria: *Calçada danificada*
   * Usa a câmera do celular para tirar uma **foto da calçada quebrada**
   * O app usa **GPS automático** para registrar o endereço, mas ela pode ajustar o local no mapa arrastando o marcador
   * Descrição: “Calçada em frente ao posto de saúde está destruída, impedindo o acesso de cadeirantes e idosos.”
   * Adiciona as etiquetas: **Urgente** e **Próximo a local público**
   * Toca em **“Enviar denúncia”**
8. **Confirmação de envio**  
   Recebe uma notificação: “Sua denúncia foi registrada com sucesso e está aguardando validação da comunidade.”
9. **Validação da comunidade**  
   Outros usuários do UrbanAccess visualizam a ocorrência e confirmam a veracidade da denúncia.
10. **Acompanhamento da denúncia**  
    Sandra acessa a aba **“Minhas Ocorrências”**. Lá, vê o status da denúncia mudar para **“Encaminhada à Prefeitura”**.
11. **Resposta oficial**  
    Dias depois, recebe uma notificação no app: “A prefeitura agendou reparos para o local denunciado.”
12. **Finalização**  
    Após o reparo, Sandra retorna à aba de ocorrências e marca a denúncia como **“Resolvida”**, encerrando o ciclo.